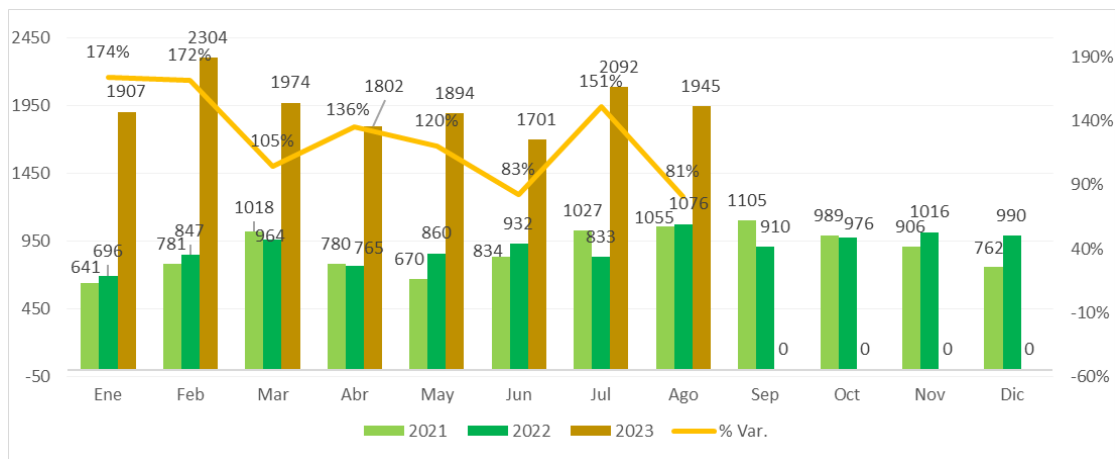


INFORME PQR's – agosto 2023

VOLUMEN Y VARIACIÓN

Agosto 81% ▲



Al mes de agosto se presentaron 15619 PQR's, con un crecimiento del 81% respecto al mismo periodo del año 2022 y respecto al mes anterior del año 2023 un decrecimiento del 7%.

Realizando la validación y análisis respectivo en nuestras bases de datos, las PQR's presentaron un crecimiento del 164.9%, así: Servicio y/o Información 398%, emisión 270%, solicitudes 201%, siniestros del 71% y una disminución en la asistencia del -28% y los temas no competencia de la compañía en 43% con respecto al año anterior.

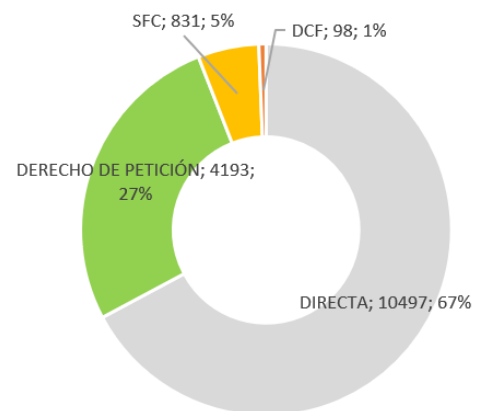
CUMPLIMIENTO

Se evidencia que en el mes de agosto el 26.3% de los PQR por definir corresponden a casos en los cuales se usó el recurso para peticiones incompletas según Artículo 17 ley 1755 de 2015 o que se encuentran en proceso al corte.

Dentro del análisis los casos en que se requiere más información corresponden a solicitudes en donde no se aporta el total de los requisitos y/o documentos para efectuar el proceso.

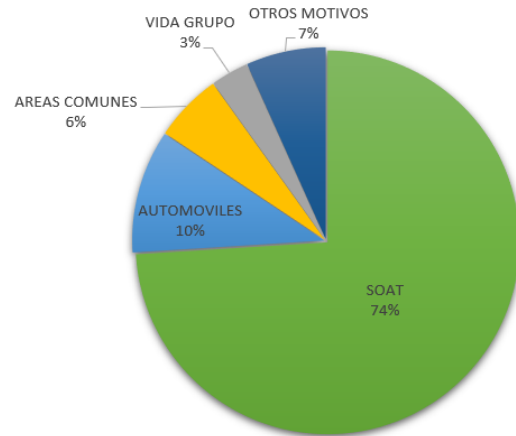
MEDIOS DE RECEPCIÓN

El 67.% de PQR's se concentran en el medio de recepción directa, ingresando por nuestros canales tradicionales como la página web, medio telefónico, correo electrónico etc. El 27% de nuestras solicitudes corresponden a derechos de petición radicados de acuerdo con normatividad vigente, Ley 1755 de 2015.

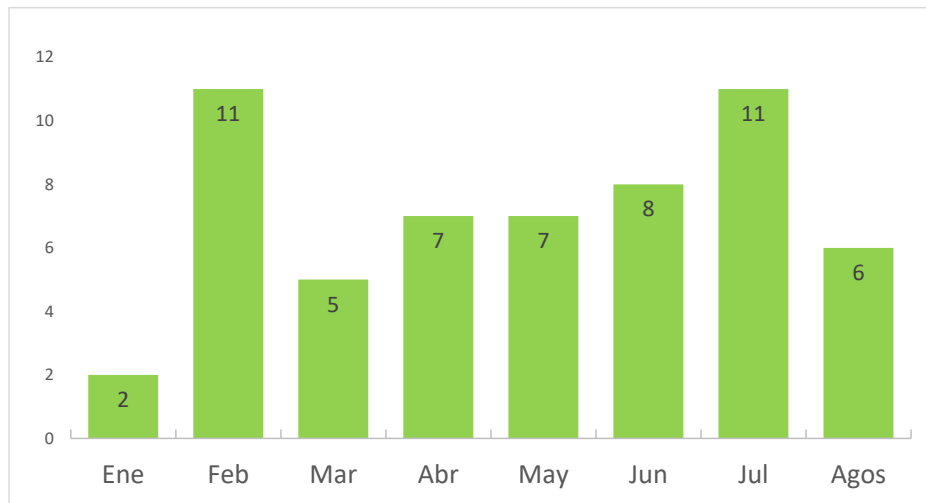


COMPORTAMIENTO POR PRODUCTO

Nuestras PQR's se concentran en el ramo de SOAT con el 74% del total, seguidas del ramo autom3viles con el 10% y 1reas comunes con el 6%.



SOLICITUDES TRASLADADAS



Solicitudes trasladadas, debido que no eran competencia de la entidad.

Al corte, no existen casos en los que se haya negado el acceso a la informaci3n solicitada por nuestros consumidores financieros y/o ciudadanos.

NOTA: El presente informe se complementar1 con el Registro p3blico, el cual, consolida esta informaci3n de una forma mucho m1s detallada, en cuanto a Derechos de Petici3n, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Dicho registro ser1 publicado a la par del presente informe.